

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Bank syariah merupakan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariat islam yaitu dengan mengikuti tata cara dan aturan yang tercantum dalam Al-Qur'an dan Hadist. Sama halnya dengan bank konvensional, bank syariah juga membutuhkan dana yang dihimpun dari masyarakat dan disalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan.

Perbankan merupakan bisnis layanan (*service*), bank-bank yang memberikan layanan lebih baik yang diberikan kepada para nasabah, dan ketidakpuasan nasabah akan mudah sekali membuat para nasabah tersebut berpindah ke bank lain. Untuk memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana bank memberikan jasa-jasa bank yang sesuai kebutuhan nasabah. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan, maka semakin baik, dalam arti jika nasabah hendak melakukan suatu transaksi perbankan, cukup disatu bank saja. Demikian sebaliknya jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan (kasmir, 2002).

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank yaitu menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya

dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar dari pada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk atau jasa tersebut lebih kecil dari pada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas (Kasmir, 2002).

Menurut Kotler (2007), kepuasan pelanggan adalah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan. Kinerja yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan pada saat menggunakan produk atau jasa (diskonfirmasi) tentunya akan memicu terjadinya *lost customer* (kehilangan pelanggan) pada sebuah perusahaan.

Dalam kondisi ini, bank berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produknya. Dampaknya, nasabah memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar-menawar nasabah semakin besar, ini semua mendorong setiap bank menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya. Para bankir semakin yakin bahwa kunci sukses untuk memenangkan persaingan terletak pada kemampuannya memberikan *total customer value* yang dapat memuaskan nasabah melalui penyampaian produk yang berkualitas dengan harga bersaing.

Adapun pelayanan yang diberikan kepada nasabah terhadap nasabah apabila dilayani dengan baik, cepat tanggap dalam keperluan nasabah. Namun beda halnya dengan pelayanan nasabah prioritas, nasabah mendapatkan pelayanan yang diistimewakan dalam pelayanan yang diberikan *service*

tambahan pelayanan. Seperti bank konvensional mempunyai berbagai produk dan jasa serta program *priority* yang ditawarkan kepada nasabah maupun calon nasabahnya, begitu juga dengan Bank Syariah. Dalam rangka melayani masyarakat, Bank Syariah menyediakan berbagai macam produk dan jasa serta program *priority* perbankan yang berbasis syariah.

Salah satu Bank Syariah di Indonesia adalah Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri juga mempunyai program *priority* yang bernama Program Mandiri Syariah *Priority*.

Program *priority* adalah suatu program untuk segmen pasar menengah keatas yang mempunyai pengendapan dana di bank tersebut minimal Rp.500.000.000,00 dan setiap nasabah akan lebih diutamakan dan didahulukan dari pada nasabah lain dalam hal pelayanan, kemudian nasabah tersebut juga akan dilayani secara khusus, baik layanan *financial* maupun *non financial*. *Personal Relationship Officer* akan membantu nasabah menentukan pilihan perencanaan keuangan, termasuk konsultasi zakat, waqaf hingga pembagian harta warisan dengan pelayanan BSM *Priority*. Adapun keistimewaan fasilitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah BSM *Priority* dalam bentuk jasa *financial* adalah sebagai berikut :

1. Kartu BSM *Priority*
2. Konsultasi keuangan Syariah
3. Laporan keuangan terpadu
4. *Pick up service* untuk setoran tunai
5. Perintah transaksi keuangan melalui telpon/faksimill

6. *Autodebit* bebas biaya
7. *Autosave* bebas biaya
8. Buku cek dan bilyet giro
9. Nomor rekening cantik
10. Fasilitas pembayaran zakat, infaq, dan shadaqah
11. Fasilitas diskon pembelian *merchandise*

Sedangkan keistimewaan fasilitas dalam bentuk jasa *non financial* adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas *save deposit box*
2. Reservasi tiket, hotel, wisata, umroh & haji plus
3. Fasilitas *airport executive lounge* dan *airport handling*
4. Pelayanan pada rumah sakit berkelas internasional
5. Layanan duka
6. Undangan acara khusus

Salah satu cabang yang telah menjalankan program *priority* adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang. Program yang baru *launching* pada tahun 2005 ini mengalami peningkatan yang cukup bagus, mandiri syariah *priority* ini baru *launching* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang pada tahun 2011. Sejak awal *launchingnya* hingga sekarang Mandiri Syariah *Priority* KCP Ulak Karang sudah memiliki 26 orang nasabah *priority*, bisa dibilang pencapaian yang luar biasa untuk program tersebut, dengan masih banyaknya masyarakat yang tergolong kepada segmen pasar menengah atas dan kaya, maka dengan hal tersebut jelas potensi untuk meningkatkan nasabah Mandiri Syariah *Priority*

terbuka lebar tergantung dari kebijakan manajemen pihak Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang supaya masyarakat mengetahui program layanan Mandiri Syariah *Priority* tersebut dan ada juga yang tidak mengetahui apa itu mandiri syariah *priority*. Melihat dari latar belakang tersebut penulis mengangkat judul **“Sistem Pelayanan Nasabah *Priority* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah ini sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep sistem pelayanan nasabah *priority* pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang
2. Bagaimana penerapan sistem pelayanan nasabah *priority* pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang

## 1.3. Tujuan Magang

Tujuan dari pelaksanaan magang ini yaitu:

1. Untuk mengetahui konsep pelayanan nasabah *priority* pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang
2. Untuk mengetahui penerapan sistem pelayanan nasabah *priority* pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang

## 1.4. Manfaat Magang

Manfaat yang diharapkan penulis adalah:

1. Manfaat bagi Akademisi

Diharapkan dapat dijadikan referensi khususnya bagi mahasiswa DIII Keuangan Perbankan dan para akademisi pada umumnya.



## 2. Manfaat bagi Praktisi

Diharapkan dapat menambah pengetahuan terkait dalam sistem pelayanan khususnya *priority* bagi praktisi akademika.

### 1.5. Tempat dan Waktu Kegiatan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan pada PT.Bank Syariah Mandiri kantor cabang pembantu (KCP) Ulak Karang Padang, selama 40 hari masa kerja yang terhitung dari tanggal 03 januari 2017 sampai dengan 27 februari 2017.

### 1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini terdiri dari lima bab yaitu :

#### BAB I PENDAHULUAN

Adapun yang terdapat dalam pendahuluan adalah Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Magang, Manfaat Magang, Tempat dan Waktu Kegiatan Magang dan Sistematika Penulisan.

#### BAB II LANDASAN TEORI

Dalam BAB ini penulis menguraikan tentang Pengertian bank syariah, Pengertian nasabah dan nasabah prioritas, pengertian pelayanan.

#### BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Merupakan gambaran secara umum Bank Syaiah Mandiri yang membahas mengenai sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri, visi dan misi perusahaan serta nilai-nilai dan budaya Bank Syariah Mandiri, Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri, produk-produk Bank Syariah Mandiri.

#### BAB IV PEMBAHASAN

Dalam BAB ini penulis membahas tentang bagaimana konsep sistem pelayanan nasabah *priority*, tentang bagaimana sistem penerapan dalam sistem pelayanan nasabah *priority*.

#### BAB V PENUTUP

Merupakan bagian yang berisikan tentang kesimpulan dan saran.

